

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GALABO  
(GLADAG LANGEN BOGAN) SURAKARTA  
TAHUN 2013**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Pendidikan Ekonomi Akuntansi**



Oleh:

**RIPTO**

**A 210090093**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2013**

**PERSETUJUAN**  
**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GALABO**  
**(GLADAG LANGEN BOGAN) SURAKARTA**  
**TAHUN 2013**

Diajukan oleh:

**RIPTO**

**A210090093**

Telah Disetujui dan Disahkan Oleh Pembimbing I Untuk Di Pertahankan di  
Hadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Mengetahui,

Pembimbing



Drs. Djalal Fuadi, MM

NIK: 276

**PENGESAHAN**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GALABO  
(GLADAG LANGEN BOGAN) SURAKARTA  
TAHUN 2013**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**RIPTO**  
**A210090093**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal, 16 September 2013

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

1. Drs. H. Djalal Fuadi, MM
2. Prof. Dr. H. Yetty Sarjono, M.Si
3. Drs. H. Nur Chusni, SE, M.Ag

(.....)

(.....)

(.....)

Surakarta, Oktober 2013

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



Dekan

Dra. X Setyaningsih, M.Si

NIK 403

## PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak dikemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, September 2013



**RIPTO**

**A 210090093**

## **MOTTO**

**Pengalaman adalah guru yang terbaik tetapi buang lah pengalaman buruk  
yang merugikan  
(Penulis)**

**Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua  
(Aristoteles)**

**Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah  
(Lessing)**

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji syukur Alhamdulillah hamba panjatkan atas rahmat, hidayah, dan karunian Allah SWT, sholawat serta salam bagi Nabi Muhammad SAW, dengan syukur karya ini penulis persembahkan untuk:

- Bapak dan ibu tercinta, terima kasih atas kasih sayang yang tiada henti memberikan do'a dan pengorbanan dalam setiap langkahku serta tetesan keringat perjuangan, mendidik dengan penuh cinta tanpa mengenal lelah. Semoga ini menjadi langkah awal ananda bisa membahagiakan bapak dan ibu.
- Untuk adikku Rifa'i&Romin, terima kasih atas kasih sayang dan supportnya, sehingga aku bisa menjalani ini dengan penuh semangat.
- Untuk istriku Intan D.A yang telah membantuku, terimakasih atas support dan doanya selama ini.
- Untuk jagoan kecil Azqa, tangis dan tawamu memberikan semangat padaku.
- Tak lupa juga teman-teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi Akuntansi 2009, terutama anak kelas C terimakasih atas segalanya, selama ini saya lalui waktu bersama kalian.
- Almamaterku tercinta

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul:

**“PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GALABO (GLADAG LANGEN BOGAN) SURAKARTA TAHUN 2013”**

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna mencapai gelar sarjana pendidikan Akuntansi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini karena adanya bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih dengan setulus hati kepada:

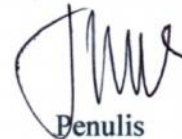
1. Dra. N. Setyaningsih, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan memberikan izin penyusunan skripsi ini.
2. Drs. H. Djalal Fuadi, MM. Selaku ketua program studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta serta selaku pembimbing yang berkenan memberikan petunjuk, arahan, bimbingan, saran-saran mulai dari awal sampai dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Darsinah, SE, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya selama 8 semester dengan sabar.
4. Segenap dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, khususnya dosen yang telah membekali ilmu pengetahuan pada penulis.
5. Bapak dan Ibuku tercinta serta keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, cinta dan semangatnya yang tulus tiada batas.

6. Semua teman-teman Pendidikan Akuntansi angkatan 2009 khususnya kelas C terima kasih atas kebersamaan dan dukungannya.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, semoga ALLAH SWT memberikan rahmat, ridho dan karunia-Nya serta hidayah-Nya

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, dengan tangan terbuka, penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun. Akhirnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun pada pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 16 September 2013



Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Perumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Manfaat Penelitian .....	5
G. Sistematika Penulisan .....	6
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka .....	8
1. Kepuasan Konsumen.....	8
a. Pengertian Kepuasan konsumen .....	8
b. Model Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	9
c. Tingkat Hubungan Dengan Konsumen .....	11
d. Manfaat Terciptanya Kepuasan Konsumen .....	12
e. Indikator Kepuasan Konsumen .....	11
2. Failitas .....	16

a. Pengertian Fasilitas.....	16
b. Indikator Fasilitas .....	17
3. Kualitas Pelayanan .....	18
a. Pengertian Kualitas .....	18
b. Pengertian Pelayanan .....	19
c. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	20
d. Indikator Kualitas Pelayanan .....	21
B. Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen .....	23
1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen .....	23
2. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.	23
3. Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen .....	24
C. Kerangka Pemikiran.....	24
D. Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pengertian Metode Penelitian .....	26
B. Jenis Penelitian .....	26
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
1. Tempat Penelitian.....	28
2. Waktu Penelitian .....	28
D. Populasi, Sampel, dan Sampling .....	28
1. Populasi .....	28
2. Sampel.....	28
3. Sampling .....	29
E. Variabel Penelitian .....	30
1. Variabel <i>Independen</i> (Variabel Bebas) .....	30
2. Variabel <i>Dependen</i> (Variabel Terikat) .....	30
F. Teknik Pengumpulan Data .....	30
G. Analisa Uji Instrument .....	35
1. Uji Validitas .....	35

2. Uji Reliabilitas .....	36
H. Uji Prasyarat Analisis .....	37
1. Uji Normalitas .....	37
2. Uji Linearitas.....	38
I. Teknik Analisis Data .....	39
1. Analisis Regresi Berganda .....	39
2. Uji Secara Serempak (F) .....	40
3. Uji Parsial (Uji t) .....	41
4. Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE) .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Galabo (Gladag Langen Bogan) Surakarta ..	47
1. Sejarah Singkat Galabo (Gladag Langen Bogan) Surakarta	47
2. Deskripsi Galabo (Gladag Langen Bogan) Surakarta.....	47
3. Visi dan Misi UPTD Kawasan Kuliner .. .....	59
4. Tujuan UPTD Kawasan Kuliner .....	61
5. Struktur Organisasi UPTD Kawasan Kuliner .....	62
B. Uji Instrumen Penelitian .....	51
C. Uji Prasyarat Analisis.....	57
1. Uji Normalitas Data .....	57
2. Uji Linearitas.....	58
D. Analisis Data .....	59
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
2. Uji t .....	61
3. Uji F .....	66
4. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif .....	66
E. Pembahasan .....	66
1. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen .....	67
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.	67
3. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	68

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	69
B. Saran.....	70

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Tabel Kisi-Kisi Angket .....	34
Tabel 4.1 Ringkasan Hasil Uji Validitas Angket Fasilitas.....	53
Tabel 4.2 Ringkasan Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 4.3 Ringkasan Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Konsumen ...	55
Tabel 4.4 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.5 Rangkuman Hasil Uji Normalitas .....	58
Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Uji Linearitas.....	59
Tabel 4.7 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	60

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 3.1 Kriteria Uji F untuk Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	40
Gambar 3.2 Kriteria Uji t untuk Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen...	42
Gambar 3.3 Kriteria Uji t untuk Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPTD Kawasan Kuliner .....	49
Gambar 4.2 Gambar Statistik Uji t Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen .....	62
Gambar 4.3 Gambar Statistik Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	64
Gambar 4.4 Gambar Statistik uji F Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Angket untuk Tryout .....	73
Lampiran 2 Skor Tryout Fasilitas .....	79
Lampiran 3 Skor Tryout Kualitas Pelayanan .....	80
Lampiran 4 Skor Tryout Kepuasan Konsumen .....	81
Lampiran 5 Uji Validitas Angket Fasilitas .....	83
Lampiran 6 Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan .....	85
Lampiran 7 Uji Validitas Angket Kepuasan Konsumen .....	87
Lampiran 8 Uji Reliabilitas Angket Fasilitas .....	89
Lampiran 9 Uji Reliabilitas Angket Kualitas Pelayanan .....	90
Lampiran 10 Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Konsumen .....	91
Lampiran 11 Angket Untuk Penelitian .....	92
Lampiran 12 Skor Jawaban Angket Fasilitas .....	97
Lampiran 13 Skor Jawaban Angket Kualitas Pelayanan .....	100
Lampiran 14 Skor Jawaban Angket Kepuasan Konsumen .....	103
Lampiran 15 Data Induk Penelitian .....	107
Lampiran 16 Deskripsi Data .....	110
Lampiran 17 Uji Normalitas Data .....	114
Lampiran 18 Uji Linearitas Fasilitas dengan Kepuasan Konsumen .....	117
Lampiran 19 Uji Linearitas Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen .....	119
Lampiran 20 Uji Regresi Berganda .....	121

Lampiran 21 Perhitungan Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif .....	123
Lampiran 22 Tabel r <i>Product Moment</i> .....	124
Lampiran 23 Tabel Liliefors .....	125
Lampiran 24 Tabel t .....	126
Lampiran 25 Tabel F .....	127



**ABSTRAK**  
**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN GALABO**  
**(GLADAK LANGEN BOGAN) SURAKARTA**  
**TAHUN 2013**

Ripto A210090093, Program Studi Pendidikan Ekonomi Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Galabo Surakarta, 2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Galabo Surakarta, 3) pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Galabo Surakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menikmati kuliner di Galabo Surakarta. dengan sampel sebanyak 80 konsumen yang diambil menggunakan teknik sampel non random sampling dengan cara sampling incidental. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket yang telah diujicobakan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier ganda, uji t, uji F, Sumbangan Efektif (SE) dan Sumbangan Relatif (SR). Berdasarkan hasil analisis data diperoleh persamaan regresi linier ganda sebagai berikut  $Y = 34,820 + 0,144X_1 + 0,272X_2$ , artinya kepuasan konsumen dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan. Berdasarkan analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: (1) Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti berdasarkan hasil perhitungan  $t_{hitung}$  untuk variabel fasilitas sebesar 2,513 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,513 > 1,991$  dengan nilai signifikansi  $0,013 < 0,05$ . (2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti berdasarkan hasil perhitungan  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 2,373 dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $2,373 > 1,991$  dengan nilai signifikansi  $0,020 < 0,05$ . (3) Fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dari hasil uji F yang memperoleh  $F_{hitung}$  sebesar  $4,489 > 3,115$  dengan nilai signifikansi  $0,014 < 0,05$ . (4) Hasil perhitungan sumbangan relatif dan sumbangan efektif menunjukkan bahwa fasilitas memberikan sumbangan efektif sebesar 3,22% dan kualitas pelayanan memberikan sumbangan efektif sebesar 7,18% sehingga total sumbangan efektif sebesar 10,4%, dan disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan konsumen dibandingkan variabel fasilitas, sedangkan sisanya 89,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Fasilitas, Kualitas Pelayanan